



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL
ONP, DISTRITO DE INDEPENDENCIA, AÑO 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

ASCENCIO CASTRO, JEAN PIERRE JOSUÉ.

ASESOR

DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO



DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO.
PRESIDENTE



DR. COSTILLA CASTILLO, PEDRO.
SECRETARIO



MG. ÁLVAREZ ARMAS, RAÚL.
VOCAL

DEDICATORIA

En primer lugar, este trabajo va dedicado a mis padres por ser mi motor para lograr ser un profesional de bien. En segundo lugar, a los docentes y amigos que me apoyaron a lo largo de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

A mis padres María y Carlos, por darme la motivación; y ser parte de mi perseverancia, por depositar su confianza en mí. Gracias a ellos he llegado a esta instancia, debido a los buenos valores inculcados en casa.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme una excelente enseñanza y despertar en mí persona el interés por conocer de manera sumamente profesional, y consciente mi carrera.

A mis asesores Dr. Oscar Tapia Segura y Dr. Lessner Augusto León Espinoza por otorgarme las herramientas adecuadas para la elaboración del presente trabajo, conocimiento, guía, tiempo necesario y dedicación en mis avances y correcciones.


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jean Pierre Josué Ascencio Castro con DNI N° 44947876, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de Diciembre de 2015.



Jean Pierre Josué Ascencio Castro

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión de procesos y su relación con la calidad de servicio de la Oficina de Normalización Previsional ONP, distrito de Independencia, año 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Jean Pierre Josué Ascencio Castro

ÍNDICE

Página del Jurado	- ii
Dedicatoria	-iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	- v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 PROBLEMA	23
1.1.1 Problema General	23
1.1.2 Problemas Específicos	23
1.2 OBJETIVOS	23
1.2.1 Objetivo General	23
1.2.2 Objetivo Específicos	23
II. MARCO METODOLÓGICO	24
2.1 HIPÓTESIS	24
2.1.1 Hipótesis General	24
2.2.2 Hipótesis Específicas	24
2.2 VARIABLES	24
2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	24
2.3.1 Variable Independiente – Gestión de Procesos	24
2.3.2 Variable Dependiente – Calidad de Servicio	27
2.4 MÉTODO	31
2.5 TIPOS DE ESTUDIO	31
2.6 DISEÑO	31
2.7 POBLACIÓN Y CENSO	32
2.7.1 Población	32
2.7.2 Censo	32
2.7.3 Unidad de análisis	32

2.7.4 Criterios de inclusión -----	33
2.7.5 Criterios de exclusión -----	33
2.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS -----	33
2.8.1 Validación del instrumento -----	34
2.8.2 Confiabilidad del instrumento -----	35
2.9 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS -----	36
2.10 ASPECTOS ÉTICOS -----	36
 III. RESULTADOS -----	 37
3.1 CONTRASTACIÓN DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS -----	37
3.2 TABLAS Y GRÁFICOS DE PREGUNTAS -----	45
 IV. DISCUSIÓN-----	 65
V. CONCLUSIONES -----	68
VI. RECOMENDACIONES -----	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	72
ANEXOS -----	76

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de procesos y la calidad de servicio. La población de estudio fue todo el grupo de colaboradores de la organización Oficina de Normalización Previsional ONP, Distrito de Independencia, Año 2015. Por ser una población muy pequeña, se encuestó a todos colaboradores entre gerentes, jefes, etc., siendo total de 90 personas. El instrumento que se utilizó para esta investigación fue la encuesta que consta de 20 preguntas bajo la medición de la escala de Likert. Los resultados obtenidos fueron procesados, analizados y estudiados por medio del programa estadístico SPSS. Con esto, se logró obtener el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el uso del alfa de cronbach. Para medir el nivel de correlación de las variables, se utilizó la prueba de spearman y por último se analizaron e interpretaron de forma individual los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta de la encuesta. Los principales resultados permiten afirmar que sí existe una relación muy estrecha entre la Gestión de Procesos y la Calidad de Servicio. Esta afirmación fue sustentada por el cálculo de Rho de Spearman que determinó un valor de correlación de 0.902; lo que demuestra una alta relación entre las variables.

Palabras clave: Gestión, Proceso, Calidad, Servicio.

ABSTRACT

The present research had as main objective to determine the relationship between process management and quality of service. The study population was the entire group of employees of the Office of Normalization organization ONP, District of Independencia, 2015. Being a very small population, all collaborators among managers, bosses, etc. were surveyed, with total of 90 people. The instrument used for this research was a survey consisting of 20 questions measuring low Likert scale. The results were processed, analyzed and studied by the SPSS statistical program. With this, it was possible to achieve the level of reliability of the questions using Cronbach's alpha. To measure the level of correlation of the variables, Spearman test was used and finally analyzed and interpreted individually statistical graphs obtained for each survey question. The main results suggest that there exists a close relationship between process management and Quality of Service. This statement was supported by calculating Spearman Rho determined a correlation value of 0.902; demonstrating a high relationship between the variables.

Keywords: Management, Process, Quality, Service.